

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ФИНАНСОВО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра истории и политологии

Методическая разработка по дисциплине

«Деловое общение»

для проведения семинарских, практических,
индивидуальных занятий и самостоятельной работы для студентов,
обучающихся по специальности
080109.65 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Казань – 2008

Обсуждено на заседании кафедры истории и политологии
Протокол №9 от 21.05.2008 г.

Составители: к.и.н., доцент Тронова Л.С.
к.и.н., доцент Аппакова-Шогина Н.З.

Рецензент: д.и.н., профессор Тагиров Э.Р.

Введение

Планы семинарских, практических и индивидуальных занятий составлены в соответствии с программой дисциплины «Деловое общение» и отвечают требованиям ГОС ВПО второго поколения по специальности 080109.65 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».

Работа студентов на семинарских занятиях организуется с учетом прикладного характера учебной дисциплины «Деловое общение». Поэтому наряду с вопросами для обсуждения в планах содержатся задания для самостоятельной работы, направленные на закрепление и углубление изучаемого материала, а также практические задания, придающие занятиям характер семинаров-практикумов (тренингов). Такая форма предусматривает возможность усвоения и закрепления практических навыков, приемов и правил современного делового общения, этикета, культуры.

Контрольные вопросы предназначены для проверки усвоения лекционного материала. Ответы на эти вопросы готовятся студентами самостоятельно и проверяются преподавателем на семинарских и практических занятиях.

На индивидуальных занятиях дополнительно прорабатываются практические навыки делового общения на основе изученного в ходе лекций и семинаров материала (темы 2,3,6,7,9), а также осуществляется контроль по итогам самостоятельной работы студентов: выполнения заданий для самостоятельной работы, а также самостоятельного изучения темы 11 «Документационное обеспечение делового общения» и темы 12 «Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора».

I. Темы семинарских и практических занятий

Тема 1. Деловое общение и управление им. (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты. Виды, формы и методы общения.
2. Коммуникативная культура в деловом общении.
3. Управление деловым общением.

Контрольные вопросы:

1. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
2. В каких формах осуществляется деловое общение?
3. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры?
4. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнера?
5. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют этот стиль?
6. Раскройте сущность методов управления общением.

Задания для самостоятельной работы.

1. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
2. Особенности бизнес-коммуникаций.
3. Определите методы управления общением в вашей личной коммуникативной практике.

Практическое задание

С помощью психологических тестов проведите экспресс-анализ уровня своих коммуникативных качеств, стиля общения, способности оказывать влияние на других людей. (В кн. А. Кибанов, Д. Захаров, В. Коновалова. Этика деловых отношений. С. 130-140).

Рекомендуемая литература

1. Адаир Д. Эффективная коммуникация. – М.: ЭКСМО, 2003. – Введение, глава 1
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 2
3. Коммуникации в бизнесе. – Ростов-н/Д: Феникс, 2007. – С. 121-130
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – Глава 1
5. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 2,3
6. Фисун А.В. Внутрикорпоративные коммуникации: проблемы построения эффективной системы. // Управление человеческим потенциалом. – 2007. – №1. – С.24-30

Тема 2. Этика делового общения (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и основные принципы этики делового общения.
2. Закономерности межличностных отношений в деловой сфере.
3. Этические проблемы и «вечные» моральные дилеммы деловой сферы.
4. Корпоративная мораль и правила этики делового общения.
5. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России.

Контрольные вопросы:

1. Как соотносится понятие этики в широком смысле слова с деловой этикой?

2. Перечислите фундаментальные постулаты «моральной доктрины» человечества. Что имеют в виду, говоря о «золотом правиле» этики?
3. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
4. Что является высшей нравственной ценностью деловых отношений?
5. Какие факторы определяют отношения субъектов деловых отношений к этическим нормам?
6. Назовите основные этические проблемы на макро- и микроуровне деловых отношений.
7. С чем связано усиление внимания к этической стороне деловых отношений в современном мире?
8. Как вы думаете, готово ли российское общество к освоению общецивилизационных ценностей деловой этики?

Задания для самостоятельной работы:

1. Найдите образцы этических кодексов современных российских и зарубежных предприятий. Сформируйте проект этического кодекса организации: основные разделы, нормы.

Дополнительно тема изучается на индивидуальном занятии №1.

Практическое задание

1. Ознакомьтесь с методикой О. Крегера и Дж. М. Тьюсона, позволяющей выделить 16 типов людей в бизнесе по их отношению к этическим нормам и ценностям. Авторами разработаны рекомендации по этике деловых отношений с каждым из 16 типов в соответствии с их этическими особенностями (В кн. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений. С. 31-34).
2. В соответствии с данной методикой определите, к какому типу личности относитесь вы и ваши коллеги по группе.
3. Продумайте возможность использования схемы О. Крегера и Дж. М. Тьюсона в кадровой работе.

Рекомендуемая литература

1. Де Джордж Р.Т. Деловая этика: учебный курс для колледжей и университетов. – М.: Прогресс: РИПОЛ КЛАССИК, 2003. – С. 23-47
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 1,2
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика. – М.: Дашков и К, 2007. – С.37-55
4. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 3,5
5. Зарубина Н.Н. Этика служения и этика ответственности в культуре русского предпринимательства //Общественные науки и современность – 2004. – №1. – С.96-105
6. Колодко Гж.В. Этика в бизнесе, экономике и политике. // Вопросы экономики. – 2007. – №11. – С.44-54
7. Луков В. Этика бизнеса. // Международная жизнь. – 2004. – №1. – С.77-85
8. Львов Ю.И. О Кодексе этических принципов банковского дела. // Деньги и кредит. – 2002. – №5. – С.18-21
9. Мосеев Р. Как вести дела на Востоке: о некоторых особенностях восточной предпринимательской психологии и этики. // Азия и Африка сегодня. – 2001. – №2. – С.64-67

Тема 3. Руководитель – подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Деловое «пространство» руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными, этические нормы и правила субординации.
2. «Трудный» руководитель как фактор стрессового риска в служебных отношениях. Правила общения с трудным руководителем.
3. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

Контрольные вопросы:

1. Что такое морально-психологический климат коллектива?
2. Охарактеризуйте сущность методики Ф. Фидлера по оценке психологической атмосферы и межличностных отношений в организации.
3. Какие способы должен использовать руководитель для регулирования межличностного общения в коллективе?
4. Каким инструментарием этики делового общения должен владеть руководитель?
5. Какие этические нормы и правила помогают нормализации отношений с «трудным» руководителем?
6. В чем сущность норм общественного поведения в решении спорных вопросов и конфликтов?

Задания для самостоятельной работы:

1. Внимательно прочтите и дайте оценку тестам, с помощью которых возможно замерить уровень профессионализма и эффективности руководителя в управлении процессами развития межличностных отношений в коллективе, преодолении споров и конфликтов. (В кн. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений. С.88-107).
2. По возможности проведите соответствующие социологические исследования по месту производственной практики, соотнесите полученные данные с вашими наблюдениями.
3. Сделайте выводы, рекомендации.

Дополнительно тема изучается на индивидуальном занятии №2.

Рекомендуемая литература

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 5

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – Глава 4
3. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 3,4
4. Как стать эффективным руководителем: пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – С.36-45
5. Попов В.М., Ляпунов С.И., Воронова Т.А., Криночкин И.Ю. Руководитель в бизнесе: учеб-практ. пособие. – М.: Кнорус, 2006. – Глава 5,6
6. Райгородский Д.Я. Психология руководства: учеб. Пособие. – Самара: Бахрах-М, 2005. – С.124-140
7. Хэнна Д. Лидерство на все времена: результаты сегодня – наследие на века.: пер. с англ. – М.: Альпина Юизнес Букс, 2007. – Введение, глава 3
8. Жуковский Н. Стиль руководителя // Управление персоналом. – 2005. – №4. – С.67-71
9. Келли М. Понятный руководитель // Искусство управления. – 2005. – №5. – С.29-42
10. Симакина С.В. Взаимодействие руководителя и подчиненного в процессе оценки исполнительской деятельности // Деньги и кредит. – 2008. – №2. – С.72-75

Тема 4. Психология и общество (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Психологический подход в современных концепциях управления. Психологические знания как фактор повышения эффективности деловых коммуникаций.
2. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении.
3. Проблемы управления стрессами.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные психологические концепции управления.
2. Выделите психологические аспекты деловых коммуникаций.
3. Сущность и причины стрессов. Выделите основные стрессоры в деловой практике.

Задания для самостоятельной работы:

1. Вспомните стрессовые ситуации из личного опыта. Каковы признаки стрессового состояния личности? На основе существующей литературы сформулируйте правила управления стрессами.

Рекомендуемая литература

1. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 7
2. Аминов И.И. Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2006. – Разделы 3,4
3. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. – СПб: ПИТЕР, 2008
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – СПб, М.: Университетская книга АСТ, 1996
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. – М.: ИНФРА-М, 2007. – Глава 2, 4
6. Глекк Б. Стресс-менеджмент. – СПб: Нева, 2003
7. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: учеб. пособие. – СПб.: Нева: ОЛМАПРЕСС Инвест, 2003. – Главы 1,2,3
8. Креггер О., Тьюсон Дж.М. Типы людей и бизнес. Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: пер. с англ. – М.: Персей Вече АСТ, 1995

9. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента: учеб.пособие. – М.: Дашков и К., 2006. – С. 38-54
- 10.Моргунов Е., Рязанцова Н. Бизнес-конфликтология // Управление персоналом. – 2005. – №16. – С.9-69

Тема 5. Психическая структура личности и практика делового общения (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Структура личности: психологические концепции.
1. Соционика о психологических типах и их взаимодействии
2. Трансактный анализ ролевого поведения в деловом общении

Контрольные вопросы:

1. Концепция структуры личности З.Фрейда.
2. Назовите психологические факторы, детерминирующие деловое поведение.
3. Основные критерии выделения соционических типов.
3. Как проявляют себя в деловом общении экстраверты и интроверты?
4. Расскажите об особенностях социальных стереотипов, приемов манипулирования ими в деловом общении.
5. Раскройте понятие «социальная роль» и покажите ее проявление в деловом общении. Суть трансактного анализ ролевого поведения по Э.Берну.

Задания для самостоятельной работы:

1. Определите соционические типы ваших одноклассников (1-2 на выбор) и вытекающие из этого типа особенности деловых коммуникаций.

Рекомендуемая литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2006. – Глава

2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. – СПб: ПИТЕР, 2008
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – СПб, М.: Университетская книга АСТ, 1996
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. – М.: ИНФРА-М, 2007. – Глава 4,5
5. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: учеб. пособие. – СПб.: Нева: ОЛМАПРЕСС Инвест, 2003. – Глава 2,5
6. Горянин В.А. Психология общения: учеб. пособие. – М.: АСТ-ПРЕСС, 2008. – с. 19-45
7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 7
8. Крегер О., Тьюсон Дж.М. Типы людей и бизнес. Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: пер. с англ. – М.: Персей Вече АСТ, 1995
9. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 4
10. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента: учеб. пособие. – М.: Дашков и К., 2006. – Глава 6
11. Моргунов Е., Рязанцова Н. Бизнес-конфликтология // Управление персоналом. – 2005. – №16. – С.9-69

Тема 6. Вербальная коммуникация (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Основы деловой риторики: принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Культура речи.
2. Правила и приемы подготовки доклада, проведения деловой беседы, совещания, дискуссии. Активное слушание.

3. Этика критических выступлений и реагирования на критику.

Контрольные вопросы:

1. В чем специфика деловой риторики?
2. Назовите коммуникативные эффекты – риторический инструментарий, применяемый в риторике.
3. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека. Как оно проявляется в общении?
4. Перечислите виды дискуссии. В чем ее отличие от спора?
5. Как правильно задавать вопросы, чтобы обеспечить возможность диалога?
6. Какие приемы используют, чтобы придать критике конструктивный характер?
7. Как правильно реагировать на критику, снижая ее «болевого» порог?
8. Какова специфика выступления перед враждебно настроенной аудиторией?

Задания для самостоятельной работы:

1. На основе выступлений одноклассников охарактеризуйте их риторический инструментарий, дайте рекомендации по его совершенствованию.

Дополнительно тема изучается на индивидуальном занятии №3.

Практическое задание.

Отработка техники активного слушания. Обсуждение демонстраций студентов.

Примерный план обсуждения

1. Как используются в выступлениях студентов и преподавателя принципы активного слушания?
2. Какие трудности испытывают коммуникаторы разных психологических типов? Дайте им рекомендации.

3. Какие замечания и советы в адрес участников занятия можно дать в целях совершенствования культуры речи?

Рекомендуемая литература

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие. – Минск: Новое знание, 2000
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: ИНФРА-М., 2007. – Главы 1,2
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 4
4. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 7
5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет.: учеб. пособие. – М.: Экономическая литература, 2002. – Главы 2,3
6. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Как провести деловую беседу // Управление персоналом. – 2001. – №10. – С.61-62
7. Моргунов Е., Рязанцова Н. Бизнес-конфликтология // Управление персоналом. – 2005. – №16. – С.9-69

Тема 7. Невербальная коммуникация и ее роль в оптимизации общения (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Кинесические особенности невербальных коммуникаций. Визуальный контакт.
2. Пространственные факторы делового общения. Дистанции, зоны, позиции.
3. Методика «прочтения» экспрессивных состояний. Правила и приемы использования неречевого способа общения.

Контрольные вопросы:

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Какой объем информации в общении передается невербальными средствами?
2. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
3. Проведите классификацию невербальных средств общения. Объясните термины: кинесика, проксемика, просодика, такесика, ольфакторная, кинестетическая, визуальная, аудиальная, густаторная системы невербального общения, экстралингвистика, паралингвистика
4. Какие позы, жесты и взгляды противоречат ценностям деловой этики и культуры?
5. Как дистанция между субъектами делового общения и взаимное расположение их влияет на психологический и этический комфорт беседы?
6. Какую информацию можно получить (и передать), используя визуальный контакт?
7. Приведите примеры межкультурных различий в невербальном общении (жесты, дистанция, мимика).

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучите имеющуюся литературу о невербальных средствах общения. Выделите невербальные элементы в выступлениях одноклассников, дайте их интерпретацию. Проведите сравнительный анализ «невербального» языка 2-3 одноклассников.

Дополнительно тема изучается на индивидуальном занятии №3.

Практическое задание

1. Определите и объясните средства невербального языка в данных вам для анализа фотографиях, рисунках, видеофрагментах.
2. Отработайте техники НЛП с использованием невербальных средств общения (отзеркаливание, подстройка, калибровка).

Рекомендуемая литература

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. – СПб: ПИТЕР, 2008
2. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: учеб. пособие. – СПб.: Нева: ОЛМАПРЕСС Инвест, 2003. – с. 130-145
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 4
4. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 7
5. Пиз А. Язык телодвижений. – Н.Новгород: Ай-кью, 1994
6. Зуб А.Т. Невербальные коммуникации в управленческой деятельности и эволюционно-биологический аспект. // Вестник Московского университета. Сер.18, Социология и политология. – 2000. – №2. – С.109-122
7. Попова Ж.Г. Общение без слов: межнациональные особенности невербального общения. // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – №4. – С.125-129

Тема 8. Деловые переговоры: современные подходы к оптимизации эффективного переговорного процесса (2 занятия)

Занятие 1.

Вопросы для обсуждения:

1. Этико-культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
2. Позиционная борьба, переговорные тупики и стратегии «прорыва» (методика Р. Фишера и У. Юри).
3. Критерии эффективности переговорной и посреднической деятельности, предпосылки мирного решения проблем и споров. Приемы оптимизации достигнутых соглашений.

4. Специфика, правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях.

Контрольные вопросы:

1. Каковы наиболее важные правила техники ведения переговоров, которые помогают убедить партнера?
2. Как распознать и преодолеть на переговорах «грязные» приемы: обман и тактику позиционного нажима?
3. Какие ситуации называются переговорными тупиками и какие приемы советуют применять американские авторы Р. Фишер и У. Юри для осуществления «стратегии прорыва»?
4. Какие профессиональные качества необходимы деловому человеку, по долгу службы занимающемуся переговорной деятельностью?
5. В чем специфика переговорного процесса с иностранными партнерами?

Задания для самостоятельной работы:

1. На основе изучения книги Р.Фишера и У.Юри (см. список литературы) сформулируйте основные принципы методики принципиальных переговоров.

Рекомендуемая литература

1. Белланже Л. Переговоры. – СПб: Нева, 2002
2. Ганеев А., Тронова Л. Конфликтология: формирование установок толерантного создания и поведения. Практикум. – Казань: КГФЭИ, 1999
3. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез», 2003
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 6
5. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 5

6. Льюис Р. Деловые культуры в международном бизнесе: От столкновения к взаимопониманию. – М.: Дело, 1999. – Глава 5
7. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: учеб. пособие. – М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2002. – Главы 4,5,6
8. Фишер. Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: пер. с англ. – М.: Наука, 1992
9. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. – М.: ЭКСМО: Книжный дом, 2005
10. Вандакурова Е. Переговоры. Никаких игр. Просто работа // Управление персоналом. – 2008. – №6. – С.69-74
11. Колрисер Дж. Основные способы решения конфликтов // Маркетинг. – 2008. – №1. – С.82-86
12. Петренко Ю.А. Основы делового протокола и этики международных переговоров // Вопросы управления предприятием. – 2006. – №4. – С.22-35
13. Рогачева М.И. Переговоры как метод решения конфликтов в организации // Управление персоналом. – 2004. – №11-12. – С.70-71

Занятие 2. Практикум (видеотренинг)

1. «Личность на переговорах: эмоциональные и рациональные установки и модели поведения» (Видеотренинг).
 - В книге А. Ганеева и Л. Троновой «Конфликтология: формирование установок толерантного сознания и поведения» познакомьтесь с тестом, позволяющим определить ваши способности к эффективной переговорной деятельности и отработать навыки дипломата, способного в ситуации острого конфликта вести спокойные деловые переговоры (с. 227-234).
 - Проведите соответствующую самодиагностику.

- Подумайте о том, что вам надо изменить в себе, чтобы научиться умению останавливать развитие разрушительной тональности переговоров и организовывать конструктивный диалог. Словом, обрести признаки хорошо воспитанного человека, дипломата, джентльмена.
2. Просмотрите видеофильм «Деловые переговоры». Сформулируйте выводы по вопросу об ошибках, допущенных менеджером в подготовке и проведении переговоров (1 часть фильма) и о том, как эти ошибки удалось исправить (2 часть фильма).

Рекомендуемая литература

1. Ганеев А., Тронова Л. Конфликтология: формирование установок толерантного создания и поведения. Практикум. – Казань: КГФЭИ, 1999
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инопфирмами. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез», 2003
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 6
5. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. 3 изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 5
6. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: учеб. пособие. – М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2002. – Главы 4,5,6
7. Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. – М.: ЭКСМО: Книжный дом, 2005
8. Вандакурова Е. Переговоры. Никаких игр. Просто работа // Управление персоналом. – 2008. – №6. – С.69-74
9. Колрисер Дж. Основные способы решения конфликтов // Маркетинг. – 2008. – №1. – С.82-86

- 10.Петренко Ю.А. Основы делового протокола и этики международных переговоров // Вопросы управления предприятием. – 2006. – №4. – С.22-35
- 11.Рогачева М.И. Переговоры как метод решения конфликтов в организации // Управление персоналом. – 2004. – №11-12. – С.70-71

Тема 9. Роль делового этикета в оптимизации общения (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Этикет: история, виды, функции. Специфика делового этикета в сравнении со светским и дипломатическим.
2. Этикетные нормы приветствия, знакомства, представления. Искусство комплимента. Строуксы. Правила вручения подарков.
3. Деловые приемы: виды, организация, правила рассадки. Меню и напитки. Правила поведения за столом.
4. Особенности делового общения с зарубежными партнерами.

Контрольные вопросы:

1. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
2. Чем обусловлена и в чем состоит специфика делового этикета по сравнению со светским и дипломатическим этикетом?
3. Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
4. Какие правила и рекомендации по оформлению и использованию визитных карточек необходимо знать деловому человеку?
5. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия.
6. Каковы наиболее характерные ситуации, определяющие специфику титулирования, приветствий, представлений деловых партнеров или сотрудников друг другу?
7. Какие виды деловых приемов вы знаете? Какими общими правилами этикета следует руководствоваться участникам деловых приемов?

8. Каковы национальные особенности в организации приемов?
9. Какова роль комплиментов в общении и чем они отличаются от лести?
10. Каковы общие правила и национальные особенности вручения и приема подарков?

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучите основные особенности делового этикета США, Великобритании, Германии, Франции, Италии, Китая, Японии, арабских стран, Индии, стран Южной и Латинской Америки. Особое внимание уделите аспектам невербального общения: жестам, позам, дистанциям, визуальному контакту в данных культурах.

Дополнительно тема изучается на индивидуальном занятии №4.

Практическое задание

1. Студенты получают визитные карточки разного рода и анализируют их содержание и оформление. Задача состоит в обнаружении ошибок их содержательного и эстетического исполнения. Необходимо указать также те из карточек, которые можно взять за образец.
2. Как превратить визитную карточку в письменное послание? Используя полученные образцы карточек, студенты должны проставить в них соответствующие обозначения, чтобы получилось:
 - выражение благодарности;
 - выражение удовлетворения знакомством;
 - выражение соболезнования;
 - прощание вместо личного визита.

Рекомендуемая литература

1. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: ЭКСМО, 2002
2. Беннет К. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионалов. – М.: ОМЕГА-Л, 2006
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-этикет. – М.: Дашков и К, 2007. – Главы 2,4,5

4. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – Главы 2,5
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие. – М. ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – Главы 1,2
6. Кузнецов И.Н. Этикет: деловой, дипломатический, повседневный. – М., Мн.: Изд-во деловой и учебной литературы: Амалфея, 2002
7. Сабат М.Э. Бизнес-этикет. – М.: Гранд; Фаир-Пресс, 2004
8. Самохина Т.С. Эффективное деловое общение в контексте разных культур и обстоятельств: учеб. пособие по профес. межкультур. коммуникации. – М.: Р.Валент, 2005. – Глава 3
9. Комарова Н.В. Этикет в сфере бизнеса (зарубежный опыт). // Внешнеэкономический бюллетень. – 2001. – №4. – С.70-76

Тема 10. Имидж и внешний вид современного делового человека (1 занятие)

Вопросы для обсуждения:

1. Имидж как средство делового общения: история, структура и сущность понятия. Персональные, социальные и символические характеристики.
2. Общие требования к внешнему облику делового мужчины. Деловой костюм, обувь, аксессуары.
3. Одежда и внешний облик современной деловой женщины: эталоны вкуса и корректности.
4. Этика служебных отношений мужчины и женщины.

Контрольные вопросы:

1. Какие особенности внешней обстановки определяют облик делового человека, стиль его одежды и обуви?
2. Какой внешний вид вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу и продвижение по службе?
3. Какими правилами и рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе одежды и обуви для работы?

4. Какие ошибки, по вашему мнению, допускают деловые женщины, формируя свой внешний облик?

Задания для самостоятельной работы:

1. Дайте имиджевую характеристику любого известного вам предпринимателя (бизнесмена) или предприятия. Можете ли вы определить элементы своего имиджа?

Практическое задание

Студенты получают и анализируют фотографии политических лидеров и представителей делового мира за работой и на отдыхе. Задача состоит в определении нарушений ими этикетных норм в одежде и внешнем облике.

Рекомендуемая литература

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 8
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – Главы 5,6
3. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учеб.пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – Глава 2
4. Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. – М.: Омега-Л, 2007
5. Поченцов Г.Г. Имиджология. – М., 2001. – Глава 6
6. Василищева А.В., Ненашева А.В. Имидж определение центрального понятия имиджология // Социально-гуманитарные знания. – 2005. – №4. – С.311-317
7. Рогачева М.И. Имидж – составляющая успеха руководителя и организации // Управление персоналом. – 2004. – №17. – С.60-62
8. Фомина Е.В., Хоц А.Е. Управление деловым имиджем фирмы в современной российской экономике // Маркетинг в России и за рубежом. – 2008. – №1. – С.46-53

II. Индивидуальные занятия

Индивидуальные занятия по курсу «Деловое общение» ориентированы на организацию самостоятельной работы студентов по актуальным проблемам курса с целью привития навыков анализа литературных источников и документов, умения грамотно изложить и обосновать результаты проведенной работы в письменном виде (рефераты, конспекты, контрольные работы и др.), а затем защитить их в ходе индивидуального собеседования с преподавателем.

Тема. Этика делового общения

1. Внимательно прочтите «Этический кодекс компании PROCTER&GAMBLE» (P&G) – в «Приложении» к книге А. Кибанова, Захарова Д., Коновалова В. «Этика делового общения», Учебник. – М., 2004. – С.333-347.
2. Ответьте письменно на вопросы:
 - Как реализуется в этическом кодексе фирмы ее социальная ответственность? Какой раздел (разделы) кодекса дают возможность судить об уровне этой ответственности?
 - Какие этические нормы и принципы зафиксированы в документе?

Рекомендуемая литература

1. Де Джордж Р.Т. Деловая этика: учебный курс для колледжей и университетов. – М.: Прогресс: РИПОЛ КЛАССИК, 2003
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика. – М.: Дашков и К, 2007
4. Морозов А.В. Деловая психология: курс лекций. – М.: Союз, 2000

5. Зарубина Н.Н. Этика служения и этика ответственности в культуре русского предпринимательства //Общественные науки и современность – 2004. – №1. – С.96-105
6. Колодко Гж.В. Этика в бизнесе, экономике и политике. // Вопросы экономики. – 2007. – №11. – С.44-54
7. Луков В. Этика бизнеса. // Международная жизнь. – 2004. – №1. – С.77-85
8. Львов Ю.И. О Кодексе этических принципов банковского дела. // Деньги и кредит. – 2002. – №5. – С.18-21
9. Мосеев Р. Как вести дела на Востоке: о некоторых особенностях восточной предпринимательской психологии и этики. // Азия и Африка сегодня. – 2001. – №2. – С.64-67

Тема. Руководитель – подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

1. Внимательно прочтите статью Л.Албастовой «Технология формирования управленческой команды» (Справочник по управлению персоналом. № 11, 1999).

В статье подробно описан психометрический метод исследования личностных качеств работников и руководителей, определяющих коммуникативные, интерактивные и перцептивные аспекты коммуникаций в организации и управления ими.

Метод разработан американскими психологами, и Л. Албастова занята адаптацией этого метода в российском менеджменте, особенно в деле командообразования.

2. Ответьте на вопросы:

– Дает ли, на ваш взгляд, данный метод возможность получить достоверный материал о личностных качествах работников и руководителей и существенно улучшить управление общением?

- Руководитель какого типа в соответствии с данной методикой (квадрат, треугольник, прямоугольник, круг или зигзаг) способен наилучшим образом реализовать социально-психологические методы управления общением?
- Возможно ли, по вашему мнению, использование данного метода в деловых отношениях, особенно при формировании команд?

3. Ответы на вопросы формулируются в письменном виде.

Рекомендуемая литература

1. Как стать эффективным руководителем: пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005
2. Попов В.М., Ляпунов С.И., Воронова Т.А., Криночкин И.Ю. Руководитель в бизнесе: учеб-практ. пособие. – М.: Кнорус, 2006
3. Райгородский Д.Я. Психология руководства: учеб. Пособие. – Самара: Бахрах-М, 2005
4. Резник С.Д., Соколов С.Н., Бондаренко В.В. Персональный менеджмент: учеб. – М.: ИНФРА-М, 2002
5. Тарасов В.К. Внутрифирменные отношения (в вопросах и ответах). – СПб: Политехника, 2003
6. Хэнна Д. Лидерство на все времена: результаты сегодня – наследие на века.: пер. с англ. – М.: Альпина Юизнес Букс, 2007
7. Жуковский Н. Стиль руководителя // Управление персоналом. – 2005. – №4. – С.67-71
8. Келли М. Понятный руководитель // Искусство управления. – 2005. – №5. – С.29-42
9. Симакина С.В. Взаимодействие руководителя и подчиненного в процессе оценки исполнительской деятельности // Деньги и кредит. – 2008. – №2. – С.72-75

Тема. Вербальные и невербальные коммуникации и их роль в оптимизации общения

Письменная работа: анализ особенностей вербальных и невербальных коммуникаций одноклассников и разработка практических рекомендаций по вербальным и невербальным аспектам общения.

Рекомендуемая литература

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие. – Минск: Новое знание, 2000
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: ИНФРА-М., 2007
3. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: учеб. пособие. – СПб.: Нева: ОЛМАПРЕСС Инвест, 2003
5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет.: учеб. пособие. – М.: Экономическая литература, 2002
6. Пиз А. Язык телодвижений. – Н.Новгород: Ай-кью, 1994
7. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Как провести деловую беседу // Управление персоналом. – 2001. – №10. – С.61-62
8. Зуб А.Т. Невербальные коммуникации в управленческой деятельности и эволюционно-биологический аспект. // Вестник Московского университета. Сер.18, Социология и политология. – 2000. – №2. – С.109-122
9. Моргунов Е., Рязанцова Н. Бизнес-конфликтология // Управление персоналом. – 2005. – №16. – С.9-69

Тема. Роль делового этикета в оптимизации общения

Работа в группах: каждая группа получает домашнее задание по изучению и обработке отдельных норм этикета. Разрабатывает сценарий, включающий нарушение отдельных норм этикета. Студенты должны определить ошибки в проигранной перед группой инсценировке.

Возможные темы: «Знакомство и представление участников переговоров», «Деловой обед», «Вручение подарков», «Мужчина и женщина в деловом общении», «Руководитель и подчиненный», «Переговоры с зарубежными партнерами (по выбору – американскими, китайскими, арабскими, японскими и др.)».

Рекомендуемая литература

Белланже Л. Переговоры. – СПб: Нева, 2002

Ганеев А., Тронова Л. Конфликтология: формирование установок толерантного создания и поведения. Практикум. – Казань: КГФЭИ, 1999

Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез», 2003

Льюис, Р. Деловые культуры в международном бизнесе: От столкновения к взаимопониманию. – М.: Дело, 1999

Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: учеб. пособие. – М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2002

Фишер, Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: пер. с англ. – М.: Наука, 1992

Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. – М.: ЭКСМО: Книжный дом, 2005

Вандакурова Е. Переговоры. Никаких игр. Просто работа // Управление персоналом. – 2008. – №6. – С.69-74

Колрисер Дж. Основные способы решения конфликтов // Маркетинг. – 2008. – №1. – С.82-86

Петренко Ю.А. Основы делового протокола и этики международных переговоров // Вопросы управления предприятием. – 2006. – №4. – С.22-35

Рогачева М.И. Переговоры как метод решения конфликтов в организации // Управление персоналом. – 2004. – №11-12. – С.70-71

Тема. Документационное обеспечение делового общения

Студенты работают с предложенной литературой. Поощряется самостоятельный поиск материала по теме в Интернете. На основе полученных источников студенты подбирают к занятию образцы предложенных к обсуждению документов и готовятся к собеседованию по следующим вопросам:

- Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов.
- Общие правила оформления документов.
- Документирование договорно-правовых отношений в сфере экономической деятельности. Правовое регулирование займов и кредитов, договоров об аренде и купле-продаже.
- Внешнеэкономические договоры и их документальное оформление.
- Документация отдела кадров организации. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль.
- Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации.

Рекомендуемая литература

1. Гутброд Г. Профессиональное деловое общение. / Пер. с англ. – М.: Волтерс Клувер, 2007
2. Паневчик В. Деловое письмо. – Минск: Амалфея, 2000
3. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: практ.пособие. – М.: РДЛ, 2003
4. Рогожин М.Ю. Документы делового общения. – М.: РДЛ, 2005

Тема. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора

1. Познакомьтесь с содержанием книги Р. Теппера «Как овладеть искусством делового письма». Опираясь на рекомендации автора, составьте образцы деловых писем и служебных записок следующих видов:

- Письмо-напоминание клиенту о просроченных платежах и долговых обязательствах.
- Письмо поздравление с избранием в Совет директоров.
- Письмо с извещением за допущенную ошибку и предложением компенсации.
- Письмо-соболезнование.
- Служебная записка руководству фирмы с деловым предложением.
- Правила телефонного этикета.

Рекомендуемая литература

1. Волгин Б., Полянская Е. Деловой телефон. – М., 1987
2. Гутброд г. Профессиональное деловое общение. / Пер. с англ. – М.: Волтерс Клувер, 2007
3. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления: практ.пособие. – М.: РДЛ, 2003
4. Рогожин М.Ю. Документы делового общения. – М.: РДЛ, 2005
5. Паневчик В. Деловое письмо. – Минск: Амалфея, 2000
6. Морозова Ю. Телефонная беседа: как вызвать симпатию потребителя? // Маркетинг. – 2004. – №3. – С.106-113